

Availability Description

Käytettävyyden kuvaus

1. Availability

1.1. Availability of Platform

The monthly availability of Platform is 99.0 %.

1.2. Upgrade-cycle

Service Provider's upgrades of Platform will be carried out within the standard maintenance window listed below in a 4-week-cycle. Upgrades will be pre-announced and cannot be postponed by Customer.

2. Availability of external providers' services

Service Provider offers the following monthly availability with regard to use of services supplied by external providers:

- (a) Tracking & Visibility Services: 97.5 %
- (b) Map services within Tracking & Visibility Services: 97.5 %
- (c) Maps and geolocation-based Services: 97.5 %
- (d) Distance Calculation: 97.5 %

3. Calculation of availability, troubleshooting

- (a) Service Provider measures availability in the following way: establishing a network connection to the different components of Platform via https from several points removed from Platform location (offices in Germany and Poland), documenting the result and the access times.
- (b) The availability is calculated less the following standard maintenance window:
 - Sundays between 18:00 and 22:00 (CET)
- (c) An emergency maintenance window is a maintenance window initiated to resolve the non-availability.
- (d) The term "event" is defined in line with the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Standards. Events are classified into 4 categories depending on level of their urgency; see table Event Levels.
- (e) Level 1 event according to table Event Levels constitutes the non-availability. The non-availability of Platform is handled after its detection.
- (f) The events from level 2 to 4 constitute the limited availability. The limited availability of Platform is handled within the support times of Platform.

1. Käytettävyys

1.1. Järjestelmän käytettävyys

Kuukausittainen järjestelmän käytettävyys on 99,0 %.

1.2. Päivitystahti

Palveluntarjoajan päivitykset järjestelmään toteutetaan alla listatun tavallisen ylläpitoajan sisällä 4 viikon välein. Päivityksistä tiedotetaan etukäteen ja asiakas ei voi siirtää niitä.

2. Ulkoisten palveluntarjoajien palveluiden käytettävyys

Palveluntarjoaja tarjoaa ulkopuolisten palveluntarjoajien palveluille seuraavat kuukausittaiset käytettävyydet:

- (a) Seuranta & Näkyvyys -palvelut: 97,5 %
- (b) Karttapalvelut Seuranta & Näkyvyys -palveluiden sisällä: 97,5 %
- (c) Kartat ja maantieteelliseen sijaintiin pohjautuvat palvelut: 97,5 %
- (d) Etäisyyden laskenta: 97,5 %

3. Käytettävyyslaskelma, vianetsintä

- (a) Palveluntarjoaja mittaa käytettävyyttä seuraavalla tavalla: muodostamalla verkkoyhteyden järjestelmän eri komponentteihin https:n kautta useista pisteistä, jotka on poistettu järjestelmän sijainnista (toimistot Saksassa ja Puolassa), ja dokumentoi tuloksen ja pääsyajat.
- (b) Käytettävyys lasketaan ilman seuraavia normaaleita ylläpitoikkunoita:
 - sunnuntaisin välillä 18:00 ja 22:00 (CET)
- (c) Hätyylläpitoikkuna on ylläpitoikkuna käytettävyysskatosten ratkaisemiseksi.
- (d) Ilmaus "tapahtuma" määritetään-standardien Information Technology Infrastructure Library (ITIL) mukaisesti. Tapahtumat jaetaan 4 luokkaan kiireellisyyden mukaan; katso taulukko Tapahtumatasot.
- (e) Tapahtumatasot-tilin mukainen tason 1 tapahtuma merkitsee käytettävyysskatosta. Järjestelmän käytettävyysskatkos käsitellään, kun se on huomattu.
- (f) Tapahtumat tasoilla 2–4 merkitsevät rajoitettua käytettävyyttä. Järjestelmän rajoitettu käytettävyys käsitellään järjestelmän tukiaikojen sisällä.

Table 1: Event Levels

EVENT	EVENT DESCRIPTION	TROUBLESHOOTING
Level 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. A critical module (e.g. Transport Assignment “best carrier”, Transport Assignment “no-touch order”, Time Slot Management, Rate Management, Billing) is not available and/or 2. data are lost. 	A level 1 event has the highest priority and requires immediate attention and resolution. Service Provider will work on such an event until a solution or workaround is found.
Level 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. A non-critical module (e.g. Transport Visibility, Reporting or Tendering) is not available, 2. a critical module is severely impaired, 3. a large number of Users are affected and/or 4. the response times of Platform are poor. 	A level 2 event requires immediate attention and resolution. Service Provider will work on such an event until a solution or workaround is found.
Level 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. A non-critical function (e.g. search function in Transporeon-Web) is not available or impaired and/or 2. a small number of Users are affected. 	Service Provider will deal with a level 3 event promptly and resolve the problem, in order to remedy the impairment of the use of Platform as quickly as possible.
Level 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. The event has no significant impact on the use of the Platform and/or 2. there is a workaround. 	Service Provider will deal with a level 4 event as soon as possible and resolve the problem within a reasonable period to be agreed with Customer.

Taulukko 1: Tapahtumatasot

TAPAHTUMA	TAPAHTUMAN KUVAUS	VIANETSINTÄ
Taso 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kriittinen moduuli (esim. Kuljetustoimeksian to “best carrier”, Kuljetustoimeksian to “no-touch order”, Time Slot Management, Rate Management, Billing) ei ole käytettävissä ja/tai 2. tiedot ovat kadonneet. 	Tason 1 tapahtumalla on korkein prioriteetti, ja se vaatii välitöntä huomiota ja ratkaisua. <i>Palveluntarjoaja</i> työskentelee tällaisen tapahtuman parissa, kunnes ratkaisu tai keino ongelman välttämiseen löytyy.
Taso 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ei-kriittinen moduuli (esim. Kuljetuksen näkyvyys, Raportointi tai Tarjoukilpailu) ei ole käytettävissä, 2. kriittinen moduuli on heikentynyt huomattavasti, 3. tämä vaikuttaa suureen määrään Käyttäjiä ja/tai 4. Järjestelmän reagoitajat ovat huonot. 	Tason 2 tapahtuma vaatii välitöntä huomiota ja ratkaisua. <i>Palveluntarjoaja</i> työskentelee tällaisen tapahtuman parissa, kunnes ratkaisu tai keino ongelman välttämiseen löytyy.
Taso 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ei kriittinen toiminto (esim. hakutoiminto Transporeon-Web:ssä) ei ole käytettävissä tai on heikentynyt ja/tai 2. tämä vaikuttaa pieneen määrään Käyttäjiä. 	<i>Palveluntarjoaja</i> käsittelee tason 3 tapahtuman pikaisesti ja ratkaisee ongelman korjatakseen Järjestelmän käyttöhäiriön mahdollisimman pikaisesti.
Taso 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tapahtumalla ei ole merkittävää vaikutusta Järjestelmän käyttöön ja/tai 2. ongelman välttämiseen on keino. 	<i>Palveluntarjoaja</i> käsittelee tason 4 tapahtuman mahdollisimman pian ja ratkaisee ongelman kohtuullisen ajan sisällä, sen mukaan mitä <i>asiakkaan</i> kanssa sovitaan.

(h) Availability is calculated as follows:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

(h) Käytettävyys lasketaan seuraavasti:
 $V = 1 - (NVH/GH)$

Legend: **V** = Availability in percent

NVH = Total amount of non-availability (without limited availability) less the scheduled standard maintenance window and emergency maintenance window, which is beyond the responsibility of Service Provider according to 5.2. (Failure to achieve the availability of *platform*), measured in hours

GH = Total amount of availability during the reporting period, measured in hours

Example calculation:

A critical module fails for 1 hour. This failure occurs outside the standard maintenance window and not during an emergency maintenance window, which is beyond the responsibility of Service Provider. The reporting period covers 720 hours. This results in the following availability:

$$V = 1 - (1/720) = 99.86 \%$$

Selitys: **V** = Käytettävyys prosentteina

NVH = Käytettävyyskatkoksen kokonaismäärä (ilman rajoitettua käytettävyyttä) miinus aikataulutettu normaali ylläpitoikkuna ja hätäylläpitoikkuna, joka ei kuulu *palveluntarjoajan* vastuulle kohdan 5.2. (*Järjestelmän käytettävyys jää saavuttamatta*) mukaan, mitattuna tunneissa.

GH = Kokonaiskäytettävyys raportoidulla jaksolla mitattuna tunneissa

Esimerkkilaskelma:

Kriittinen moduuli ei ole käytettävissä 1 tunnin ajan. Vika tapahtuu normaalin ylläpitoikkunan ulkopuolella eikä hätäylläpitoikkunan aikana, joka ei ole *palveluntarjoajan* vastuulla. Raportointijakso on 720 tuntia. Tämä johtaa seuraavaan käytettävyyteen:

$$V = 1 - (1/720) = 99,86 \%$$

4. Support times of Platform

4. Järjestelmän tukiajat

4.1. Support times of Transporeon GmbH for Transporeon Platform

4.1. Transporeon GmbH:n tukiajat *Transporeon-järjestelmälle*

Transporeon GmbH provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24th or 31st December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following German public holidays: 1st January, Good Friday, Easter Monday, 1st May, as well as 25th and 26th December.

Transporeon GmbH tarjoaa tukea maanantaista perjantaihin klo 07:30–18:00 (CET). Joulukuun 24. ja 31. tuki palvelee välillä 07:30 – 12:00 (CET). Jos 24. tai 31. joulukuuta sattuvat lauantaille tai sunnuntaille, tukipalvelu ei ole auki. Tuki ei myöskään palvele seuraavina saksalaisina pyhäpäivinä: 1. tammikuuta, pitkäperjantai, pääsiäismaanantai, 1. toukokuuta eikä 25. ja 26. joulukuuta.

4.2. Support times of Transporeon GmbH for Ticontract Platform

4.2. Transporeon GmbH:n tukiajat *Ticontract-järjestelmälle*

Transporeon GmbH provides support Mondays to Fridays from 08:00 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is not available. Nor is there any support on the following German public holidays: 1st January, 6th January, Good Friday, Easter Monday, 1st May, Ascension Day, Whit-Monday, 20th June, 3rd October, 1st November, 25th and 26th December.

Transporeon GmbH tarjoaa tukea maanantaista perjantaihin klo 08:00–18:00 (CET). Tuki ei ole käytettävissä 24. ja 31. joulukuuta. Tuki ei myöskään palvele seuraavina saksalaisina pyhäpäivinä: 1. tammikuuta, 6. tammikuuta, pitkäperjantai, pääsiäismaanantai, 1. toukokuuta, helatorstai, toinen helluntaipäivä, 20. kesäkuuta, 3. lokakuuta, 1. marraskuuta, 25. ja 26. joulukuuta.

4.3. Support times of Transporeon Group Americas Inc.

4.3. Transporeon Group Americas Inc.:in tukiajat

Transporeon Group Americas Inc. provides support Mondays to Fridays from 08:00 to 18:00 (EST). On 24th and 31st December, support is provided from 08:00 AM to 12:00 Noon (EST). There is no support if the 24th or 31st December falls on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following holidays in the USA: New Year's Day, Martin Luther King Day, Presidents' Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving Day and Day after Thanksgiving (Friday) and Christmas Day.

Transporeon Group Americas Inc. tarjoaa tukea maanantaista perjantaihin klo 08:00–18:00 (EST). Joulukuun 24. ja 31. tuki palvelee välillä 08:00 – 12:00 (EST). Jos 24. tai 31. joulukuuta sattuvat lauantaille tai sunnuntaille, tukipalvelu ei ole auki. Tuki ei myöskään palvele seuraavina pyhäpäivinä USA:ssa: Uudenvuoden päivä, Martin Luther Kingin päivä, presidenttien päivä, muistopäivä, Yhdysvaltain itsenäisyyspäivä, Labor Day, kiitospäivä ja kiitospäivän jälkeinen päivä (perjantai) ja joulupäivä.

4.4. Support times of Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. provides support Mondays to Fridays from 08:30 to 17:30 (SGT). On 24th and 31st December, support is provided from 08:30 to 12:00 (SGT). There is no support if the 24th or 31st December falls on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following Singapore public holidays: 1st January (New Year's Day), Chinese New Year, Good Friday, 1st May (Labor Day), Vesak Day, Hari Raya Puasa, 9th August (National Day), Hari Raya Haji, Deepavali and 25th December (Christmas Day).

4.5. Support times of OOO «Транспореон»

OOO «Транспореон» provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24th or 31st December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on 1st January and 1st May.

4.6. Support times of TOV “Transporeon”

TOV “Transporeon” provides support Mondays to Fridays from 07:30 to 18:00 (CET). On 24th and 31st December, support is provided from 07:30 to 12:00 noon (CET). There is no support if the 24th or 31st December fall on a Saturday or Sunday. Nor is there any support on the following German public holidays: 1st January, Good Friday, Easter Monday, 1st May, as well as 25th and 26th December.

5. Information on availability of Platform

Upon request, Customer receives a standard report on the availability of Platform for the previous calendar month.

5.1. Customer cooperation obligations

- With regard to providing Services, Service Provider is dependent on Customer fulfilling its cooperation obligations.
- Customer shall notify Service Provider immediately in the event of non-availability, providing all the details that Service Provider needs to reproduce the error and to identify and rectify the causes of the non-availability.
- Any notification of the non-availability will be subject to prior verification by Customer of whether there is fault on the part of Customer for the non-availability (e.g. missing Internet connection etc.).
- If this does not happen at all or not within the specified period, Service Provider is released wholly or partially from its performance obligation, until Customer has fulfilled its obligations.
- Service Provider reserves the right to seek further legal recourse.

5.2. Failure to achieve the availability of Platform

- If Service Provider fails to achieve the availability of Platform according to 1.1. (Availability of Platform), Customer is entitled to a corresponding pro-rata reduction in the paid fee for the affected Services. Service Provider will calculate

4.4. Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd.:n tukijat

Transporeon Group Asia Pacific Pte. Ltd. tarjoaa tukea maanantaista perjantaihin klo 08:30–17:30 (SGT). Joulukuun 24. ja 31. tuki palvelee välillä 08:30 – 12:00 (SGT). Jos 24. tai 31. joulukuuta sattuvat lauantaille tai sunnuntaille, tukipalvelu ei ole auki. Tuki ei myöskään palvele seuraavina singaporelaisina pyhäpäivinä: 1. tammikuuta (uudenvuodenpäivä), kiinalainen uusivuosi, pitkäperjantai, 1. toukokuuta (työläisten päivä), Vesakpäivä, Hari Raya Puasa, 9. elokuuta (kansallispäivä), Deepavali ja 25. joulukuuta (joulupäivä).

4.5. OOO «Транспореон» tukijat

OOO «Транспореон» tarjoaa tukea maanantaista perjantaihin klo 07:30–18:00 (CET). Joulukuun 24. ja 31. tuki palvelee välillä 07:30 – 12:00 (CET). Jos 24. tai 31. joulukuuta sattuvat lauantaille tai sunnuntaille, tukipalvelu ei ole auki. Tuki ei myöskään palvele 1. tammikuuta ja 1. toukokuuta.

4.6. TOV “Transporeon” tukijat

TOV “Transporeon” tarjoaa tukea maanantaista perjantaihin klo 07:30–18:00 (CET). Joulukuun 24. ja 31. tuki palvelee välillä 07:30 – 12:00 (CET). Jos 24. tai 31. joulukuuta sattuvat lauantaille tai sunnuntaille, tukipalvelu ei ole auki. Tuki ei myöskään palvele seuraavina saksalaisina pyhäpäivinä: 1. tammikuuta, pitkäperjantai, pääsiäismaanantai, 1. toukokuuta eikä 25. ja 26. joulukuuta.

5. Järjestelmän käytettävyystiedot

Asiakas saa pyynnöstä vakiomuotoisen raportin *järjestelmän* edeltävän kalenterikuukauden saatavuudesta.

5.1. Asiakkaan yhteistyövelvollisuudet

- Palveluiden* tarjoamiseen liittyen *palveluntarjoaja* on riippuvainen siitä, että *asiakas* täyttää yhteistyövelvollisuutensa.
- Asiakas* ilmoittaa *palveluntarjoajalle* välittömästi käytettävyysskatkosta tapahtumasta tarjoten kaikki yksityiskohdat, jotka *palveluntarjoaja* tarvitsee simuloidakseen virheen ja tunnistaaakseen ja poistaakseen käytettävyysskatkoksen syyt.
- Ennen käytettävyysskatkoksesta ilmoittamista *asiakas* on velvoitettu varmistamaan, ettei katkokseen ole syytä *asiakkaan* järjestelmässä oleva vika (esim. Internet-yhteyden puuttuminen tms.).
- Jos näin ei toimita tai näin toimitaan vasta määritetyn ajanjakson umpeuduttua, *palveluntarjoaja* on vapautettu kokonaan tai osittain velvoitteistaan, kunnes *asiakas* on täyttänyt omat velvollisuutensa.
- Palveluntarjoaja* pidättää oikeuden etsiä muita laillisia apukeinoja.

5.2. Järjestelmän käytettävyys jää saavuttamatta

- Jos *palveluntarjoaja* ei pysty tarjoamaan *järjestelmän* käytettävyyttä kohdan 1.1. (*Järjestelmän käytettävyys*) mukaisesti, *asiakas* on oikeutettu vastaavaan määräsuhteelliseen vähennykseen asiaan liittyvien

the reduced amount at Customer's request and communicate this to Customer.

- (b) Any further claims, especially to compensation, only exist to the extent as agreed in the liability section of the concluded agreement for usage of Platform.
- (c) If the causes of non-availability are beyond Service Provider's responsibility, Service Provider is released from its performance obligation, unless Service Provider has made a guarantee. In particular, Service Provider is not responsible for restrictions in availability due to power blackouts or network outages beyond Service Provider's influence and control, outages due to force majeure or outages caused by Customer.

palveluiden käyttömaksuista. *Palveluntarjoaja* laskee vähennetyin summalla, kun *asiakas* tätä pyytää, ja ilmoittaa summan *asiakkaalle*.

- (b) Muita, erityisesti korvauksiin liittyviä vaatimuksia voidaan esittää vain siinä laajuudessa kuin vastuusta on sovittu *järjestelmän* käyttöä koskevassa sopimuksessa.
- (c) Jos käytettävyysskatkokset eivät ole *palveluntarjoajan* vastuulla, *palveluntarjoaja* on vapautettu korvaamisvelvollisuksistaan, ellei *palveluntarjoaja* ole antanut niistä takuuta. *Palveluntarjoaja* ei ole etenkään vastuussa rajoitetusta käytettävyydestä, joka johtuu sähkökatkoksesta tai verkkokatkoksesta, johon *palveluntarjoaja* ei voi vaikuttaa, tai muista force majeure -syyistä johtuvista tai *asiakkaan* aiheuttamista katkoksista.

6. Binding version

In case of contradictions between the English and the translated version the English language version shall prevail.

6. Sitova versio

Mikäli englanninkielisen ja käännetyn version välillä on ristiriitoja, englanninkielinen versio on sitova.